

IMPORTATION ET EXPORTATION

# RECEVOIR LE MEILLEUR SERVICE DE VOTRE COURTIER EN DOUANE

Cinq conseils pour tirer le maximum  
de vos relations avec votre courtier  
en douane

# Cinq moyens d'obtenir le meilleur service de votre courtier en douane

Des relations solides avec votre courtier en douane faciliteront le dédouanement sûr et efficace de vos marchandises et rendront votre entreprise plus profitable.

Les experts en douane et en commerce international de Livingston offrent cinq conseils qui vous aideront à tirer le meilleur profit de votre courtier en douane et à établir avec lui une relation de travail performante.

## 1 Passez un contrat de service clair et défini

Dès que vous aurez pris la décision d'engager les services d'un courtier en douane, assurez-vous que toutes les attentes sont bien définies dès le départ (idéalement, sous forme d'un contrat de service précisant les conditions entre les parties).

Voici quelques critères à considérer :

- Accès à des personnes clés qui comprennent vos affaires et vos besoins. Ces contacts permanents devraient vous procurer des méthodes de résolution et des responsabilités, pour que vous sachiez toujours avec qui communiquer en cas de problème.
- Service rapide, souple et dynamique, avec un temps d'attente minimal.
- Technologie de l'imagerie, pour une visibilité instantanée des documents de clients.
- Soutien 24/7.
- Solution de gestion des relations-clients qui saisit, suit et surveille toutes les demandes de renseignements et tous les problèmes, pour assurer une réponse et une résolution au niveau de service approprié.

**Découvrez comment** faire de votre courtier en douane une valeur ajoutée à votre chiffre d'affaires.



## 2 N'hésitez pas à vous exprimer

L'interruption des communications est l'une des raisons principales de la rupture des relations entre un client et son courtier. Pour l'éviter, gardez toujours les lignes de communication ouvertes. Signalez tout problème à votre fournisseur pour qu'il puisse le résoudre immédiatement. D'autre part, n'oubliez pas de lui mentionner ce qui fonctionne bien, pour qu'il sache qu'il fait du bon travail. En outre, connaissez les voies de communication à votre disposition et celles qui donnent les meilleurs résultats (par exemple, peut-on résoudre certains problèmes plus rapidement par téléphone au lieu d'envoyer un courriel ?).

## 3 Examinez régulièrement les performances

Même si vous désirez rester constamment en communication avec votre fournisseur, il peut être utile d'examiner régulièrement ses performances. De cette manière, vous pourrez évaluer chaque point de contact et chaque interaction tout au long du processus, et faire des observations sur ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré. Vous pourrez résoudre les problèmes récurrents et discuter de la qualité du service que vous recevez de la part de vos principaux contacts. Par exemple, les problèmes sont-ils résolus rapidement ? L'équipe de service réagit-elle bien ? En lui communiquant vos observations régulièrement, vous aiderez votre courtier à comprendre comment travailler mieux avec vous.



#### 4 Traitez votre courtier en douane comme un partenaire

Considérez que votre courtier en douane est un partenaire qui partage votre objectif de succès avec vous. Expliquez-lui la vision et les objectifs de votre entreprise pour qu'il comprenne ce qu'il doit faire pour vous aider à les réaliser. N'hésitez pas à tirer profit de son expertise : votre courtier en douane peut souvent offrir des conseils utiles sur les moyens de réduire les risques et les coûts, et d'améliorer le rendement de votre entreprise.

#### 5 Comprenez votre importance en tant que client

Comme votre expérience des affaires vous l'a probablement appris, il est beaucoup plus difficile d'acquérir de nouveaux clients que de conserver les clients actuels. Les courtiers en douane sont du même avis : ils considèrent leur clientèle comme un actif à long terme. Cependant, si vous avez l'impression que votre courtier ne vous accorde pas suffisamment d'importance, dites-le lui. Autrement, vous rechercherez un fournisseur de services qui essaiera activement de comprendre vos affaires et vous fournira une équipe de service ou un gestionnaire dévoué.

En jetant ces bases, vous établirez avec votre courtier en douane une relation qui répond non seulement à vos attentes, mais qui les dépasse. En fin de compte, vous verrez qu'un bon courtier en douane peut être bien plus qu'un fournisseur : il peut devenir une valeur ajoutée à votre chiffre d'affaires.

### Contactez Livingston

**Vous avez des questions ou besoin d'aide avec vos expéditions ?** Contactez votre directeur de compte, écrivez-nous à : [simplifier@livingstonintl.com](mailto:simplifier@livingstonintl.com) ou nous donner un appel au **1-800-837-1063**

